

Platforma Klient 360°



Kontakty

Łukasz Bystrzyński
Partner
Tel: +48 502184228
lukasz.bystrzynski@pl.pwc.com

Mariusz Śpiewak
Partner
Tel: +48 502184260
mariusz.spiewak@pl.pwc.com

Kamil Kosiński
Menedżer
Phone: +48 48 519504021
kamil.kosinski@pl.pwc.com

Wyzwanie klienta

Mimo inwestycji w analitykę, wiele firm nie jest w stanie osiągnąć całościowego spojrzenia na portfolio swoich klientów zmagając się z poniższymi problemami:

- Ryzykiem utraty znacznej części swojego przychodu z powodu odejścia klientów (churn)
- Niespójnej definicji wartości klienta, która prowadzi do konfliktów interesów pomiędzy różnymi zespołami w firmie
- Brakiem oferty dopasowanej do potrzeb klienta
- Brakiem wysokiej jakości danych i właściwego podejścia do ich analizy

Rozwiązanie PwC

Platforma Klient 360° – oferuje środowisko wspierające pracę z zagadnieniami Big Data wraz z pre-instalowanymi modułami analitycznymi, które mogą być uruchamiane na żądanie. Klient ma do dyspozycji zarówno natychmiastową możliwość skorzystania z istniejących rozwiązań jak i platformę do ich efektywnego rozwijania przez własny zespół analityczny. Platforma wyposażona jest w prosty w obsłudze kokpit wizualizujący najważniejsze statystyki i parametry działania firmy oraz dashboardy zintegrowane z poszczególnymi modułami.

Dzięki platformie możliwe są:

- Skuteczna identyfikacja wartości klientów w perspektywie czasu (lifetime value)
- Selekcja odpowiednich klientów do kampanii sprzedażowych (x-sell/up-sell), retencyjnych (anty-churnowych) i marketingowych
- Personalizacja oferty wraz z przypisaniem zindywidualizowanych cen na poziomie poszczególnego klienta.

Wpływ na działalność klienta

Poprzez wdrożenie platformy w przeciągu 6 do 12 tygodni byliśmy w stanie:

- Podnieść ROI w kanałach cyfrowych o prawie 50% dla jednego z dynamicznie rozwijających się banków europejskich
- Zredukować zjawisko odchodzenia klientów (churn) na produktach kredytowych o około 30% dla międzynarodowej instytucji finansowej
- Zwiększyć przychód na pożyczkach kredytowych o 25% dla głównej spółki zależnej jednej z firm z listy Fortune Global 100.